

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Keluhan Layanan IndiHome	7
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	25
TABEL 3.1 Karakteristik Penelitian	38
TABEL 3.2 Operasionalisasi Variabel	39
TABEL 3.3 Desain Pengukuran Kuesioner	40
TABEL 3.4 Hasil Uji Validasi <i>Importance</i>	45
TABEL 3.5 Hasil Uji Validasi <i>Performance</i>	46
TABEL 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	48
TABEL 3.7 Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	50
TABEL 4.1 Hasil Perhitungan Jumlah Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	59
TABEL 4.2 Hasil Perhitungan MIS, MSS, WF, WS	60
TABEL 4.3 Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Kesesuaian	62
TABEL 4.4 Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Setiap <i>Item</i>	64
TABEL 4.5 Urutan Perbaikan Kuadran I	67